

PENGARUH PROFESIONALISME PEMERIKSA PAJAK, KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Kindi Avianda
Universitas Trisakti

Abstract

This research aimed to test the influence of job satisfaction, commitment organization and motivation on work performance employees for professional tax inspector. Data in research is done through distribute a questionnaire to examiner tax in East Jakarta namely KPP-Pratama Jakarta Pasar Rebo, Kpp-Pratama Jakarta Kramat Jati, Kpp-Pratama Jakarta Jatinegara, KPP-Pratama Jakarta Duren Sawit, Kpp-Pratama Jakarta Matraman, Kpp-Pratama Jakarta Pulogadung, Kpp-Pratama Jakarta Cakung 1, Kpp-Pratama Jakarta Cakung 2. The number of respondents sample are 72. The results show that work motivation significantly influence on performance. The other side, professionalism, job satisfaction and commitment do not influence performance.

Keywords: *job satisfaction, commitment organization, motivation, the performance of employees.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan hal yang penting dalam pembangunan infrastruktur negara terutama Indonesia, diberbagai negara lain pajak merupakan hal yang tak dapat ditolerir dalam penarikan. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Sudah menjadi kewajiban setiap warga negara untuk membayar dan memenuhi perpajakannya sendiri. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan balasan jasa secara langsung. Pajak memiliki peranan penting, karena pajak adalah sumber utama penerimaan negara dalam memenuhi kebutuhan pembangunan serta mengatur jalannya perekonomian. Pajak memiliki fungsi yang sangat strategis bagi berlangsungnya pembangunan suatu negara, fungsi pajak ialah (1) *Budgetair* (Penerimaan); berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. (2) *Reguloir* (Mengatur); berfungsi untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. (3) Redistribusi; lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat, fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak dimana adanya pengenaan tarif yang lebih besar untuk tingkat penghasilan yang lebih tinggi. (4) Demokrasi; merupakan wujud sistem gotong royong, fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak. Adapun beberapa jenis pajak yang dapat dipungut dan dikelola (1) pajak penghasilan (PPh), (2) pajak pertambahan nilai (PPN), (3) pajak bumi dan bangunan (PBB), (4) pajak penjualan barang mewah (PPnBM). Lembaga pemerintah yang bertugas untuk mengelola perpajakan di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Peran aktif dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat diperlukan dalam pembayaran pajak. Namun demikian tidak jarang adanya perlawanan pajak dari wajib pajak terhadap pemungut pajak, hal ini karena sifat dari pajak itu sendiri yakni memaksa. Ditambah dengan sistem pemungutan yang digunakan di Indonesia saat ini yaitu *Self Assessment System*, wajib pajak diberi

wewenang, kepercayaan, serta tanggung jawab dalam menghitung, memperhitungkan, membayar serta melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan. Hal ini membuat fungsi pengawasan sangat dibutuhkan guna mengurangi tindak kecurangan yang dapat dilakukan dalam penggelapan kewajiban pajak oleh wajib pajak.

Profesi pemeriksa pajak atau *tax audit* dibutuhkan, profesi ini mendapatkan perhatian khusus karena perannya yang sangat penting dalam melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak sebagaimana disebutkan dalam Pasal 29 UU KUP yang berisikan Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk Menguji Kepatuhan pemenuhan Kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan untuk Tujuan Lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Oleh sebab itu, mengingat pentingnya profesi pemeriksa pajak diperlukannya tuntutan dalam kemampuan profesional dalam melakukan tugas yang akan dijalaninya.

Profesionalisme pemeriksa pajak sangat dibutuhkan untuk mendukung kinerja serta membangun kepercayaan masyarakat dalam menghimpun dana yang dibutuhkan dalam pembangunan bangsa dan negara. Karyawan yang memiliki profesionalisme yang tinggi dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian organisasi dan meningkatkan kualitas diri dalam pencapaian kepuasan dan peningkatan kinerja guna membentuk rasa loyalitas terhadap pekerjaan.

Menurut Sanusi, dkk (1991:19) dalam Nihaya (2011) profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian (*expertise*) dari anggotanya. Artinya, pekerjaan itu tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang yang tidak terlatih dan tidak disiapkan secara khusus untuk melakukan pekerjaan itu. Keahlian diperoleh melalui apa yang disebut profesionalisasi, yang dilakukan baik sebelum seseorang menjalani profesi itu (pendidikan/latihan pra-jabatan) maupun setelah menjalani profesi (*in service training*).

Profesionalisme menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah mutu, kualitas dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. *Shafer et al*, dalam Cahyani (2010) menggunakan skala *professional Hall*, dan meneliti hubungan antara profesionalisme, konflik profesional-organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, perubahan tujuan menggunakan sebuah model equasi struktural. Hasil-hasil yang nampak menunjukkan bahwa dua indikator profesionalisme (dedikasi terhadap profesi dan tuntutan otonomi) yang memiliki hubungan positif dengan persepsi konflik profesional organisasi. Seperti yang telah dihipotesakan, individu-individu yang merasa memiliki tingkat konflik organisasi lebih tinggi, akan merasa kurang terikat dengan organisasi tersebut, tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah serta lebih tinggi perubahan tujuannya.

Kepuasan kerja menunjukkan respons efektif terhadap pekerjaan. Indikator khusus, dimana anggota organisasi memiliki beberapa posisi pada ujung suka atau tidak suka atau setuju atau tidak setuju. Indikator pekerjaan tersebut meliputi jenis pekerjaan itu sendiri, supervisi, gaji yang diberikan, promosi yang diperoleh serta kondisi kerja yang meliputi rekan kerja maupun suasana kerja (Cahyani, 2010).

Kepuasan kerja lebih mengarah kepada tingkat kepuasan individual. Terdapat berbagai macam faktor yang mendorong puas atau tidaknya seseorang, misalnya saja apabila ada perbedaan gaji atau penghasilan yang diperoleh oleh karyawan lain padahal yang dikerjakan sama. dengan demikian kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Adanya beberapa indikasi terkait dengan kepuasan kerja karyawan akan mempengaruhi kinerja yang akan dihasilkan.

Komitmen organisasi erat kaitannya dengan hubungan antara individu dengan organisasi, dimana individu akan terikat dan mendedikasikan diri seutuhnya untuk organisasi. Komitmen organisasi menimbulkan rasa loyalitas karyawan untuk meningkatkan kemampuannya dan memberikan yang terbaik dalam dirinya semata-mata untuk meningkatkan performa organisasi, hal ini timbul apabila seorang individu memiliki komitmen yang tinggi. Menurut Griffin (2004) dalam Darmawati, dkk (2005) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang

individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Hal ini yang mendukung adanya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. McNeese-Smith (1996) dalam Cahyani (2010) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berhubungan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pencapaian tujuan perusahaan yang tinggi memberikan kesukaran tersendiri bagi individu. Guna mencapai hal tersebut adanya pemberian motivasi karyawan agar menjadi pemicu dan pendorong semangat serta ketekunan dalam mencapai yang maksimal perlu diperhatikan. Mengingat pentingnya peran pemeriksa pajak dalam mengemban tugas-tugasnya motivasi bertujuan untuk mendorong semangat kerja agar dapat bekerja keras serta memberikan seluruh kemampuan dan keterampilan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Motivasi yang baik akan memberikan dampak baik untuk kinerja karyawan. Menurut Agustina (2009) motivasi yang menjadi dasar utama seseorang memasuki berbagai organisasi adalah dalam rangka usaha orang yang bersangkutan memuaskan berbagai kebutuhannya, baik yang bersifat politik, ekonomi, sosial dan berbagai kebutuhan lainnya yang semakin kompleks.

Berdasarkan hal tersebut diatas, pada dasarnya penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan Cahyani (2010), penulis akan memberikan kesamaan dalam faktor-faktor yang digunakan dalam kajian penelitian Cahyani (2010) yaitu faktor profesionalisme, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Cahyani (2010) dalam penelitian ini penulis akan menambahkan faktor motivasi karyawan. Alasan penambahan faktor motivasi kerja karena faktor ini dapat mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak dalam menjalankan tugas-tugas. Faktor motivasi kerja mengacu pada penelitian Analisa (2011). Untuk sampel, sampel yang diteliti adalah pemeriksa pajak yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Jakarta yakni Jakarta Timur, berbeda dengan Cahyani (2010) yang mengambil sampel pada kantor pajak di wilayah Semarang, Jawa Tengah. Selanjutnya penelitian ini juga akan menguji kembali ada atau tidaknya pengaruh kinerja karyawan yang dilihat dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya, mengingat pentingnya pemeriksa pajak dalam melakukan memeriksa kewajiban perpajakan wajib pajak.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang mendasari penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan?
4. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan?

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Tinjauan Pustaka Profesionalisme

Untuk mencapai sukses dalam bekerja, seseorang harus mampu bersikap profesional. Profesional tidak hanya berarti ahli saja. Namun selain memiliki keahlian juga harus bekerja pada bidang yang sesuai dengan keahlian yang dimilikinya tersebut. Seorang profesional tidak akan pernah berhenti menekuni bidang keahlian yang dimiliki. Selain itu, seorang profesional juga harus selalu melakukan inovasi serta mengembangkan kemampuan yang dimiliki, agar mampu bersaing untuk tetap menjadi yang terbaik dibidangnya. Hal ini dibutuhkan oleh pemeriksa pajak untuk mencapai tujuan agar senantiasa mengutamakan kepentingan negara.

Profesionalisme berasal dari kata dasar profesi, dalam bahasa Inggrisnya (*profession*) atau bahasa Belanda (*professie*). Kedua bahasa ini mengambil dari bahasa latin (*profesio*). Berarti “pengakuan” atau “pernyataan” (Nihaya, 2011) Menurut Putranti (2008) Profesi merupakan suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari pelakunya. Profesional adalah orang yang menyanggah suatu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan dengan keahlian atau keterampilan yang tinggi. Hal ini juga pengaruh terhadap penampilan atau *performance* seseorang

dalam melakukan pekerjaan di profesinya. Profesionalisme merupakan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuannya secara terus menerus. Profesionalisasi adalah proses atau perjalanan waktu yang membuat seseorang atau kelompok orang menjadi profesional. Profesionalitas merupakan sikap para anggota profesi benar-benar menguasai, sungguh-sungguh kepada profesinya.

Profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu yang artinya suatu pekerjaan atau jabatan tersebut tidak dapat dipegang oleh sembarang orang tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan pelatihan secara khusus (Kusnandar, 2009).

Adapun lima konsep profesionalisme dari Hall (1968) dalam Cahyasumirat (2006) secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Afiliasi Komunitas (*Community affiliation*) yaitu menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk didalamnya organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sumber ide utama pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para profesional membangun kesadaran profesi.
2. Kebutuhan untuk mandiri (*Autonomy demand*) merupakan suatu pandangan bahwa seseorang profesional yang harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain (pemerintah) yang datang dari luar, dianggap sebagai hambatan terhadap kemandirian secara profesional. Banyak yang menginginkan pekerjaan yang memberikan hak-hak istimewa untuk membuat keputusan dan bekerja tanpa diawasi secara ketat, akan sulit menciptakan tugas yang menimbulkan rasa kemandirian dalam tugas.
3. Keyakinan terhadap peraturan sendiri/profesi (*belief self regulation*) dimaksud bahwa yang paling berwenang dalam menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, bukan “orang luar” yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
4. Dedikasi pada profesi (*dedication*) mencerminkan dari dedikasi profesional menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Keteguhan untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan ekstrinsik berkurang. Sikap ini merupakan ekspresi dari pencurahan diri yang total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisikan sebagai tujuan. Totalitas ini sudah menjadi komitmen pribadi, sehingga kompensasi utama yang diharapkan dari pekerjaan adalah kepuasan rohani dan setelah itu baru materi.
5. Kewajiban sosial (*social obligation*) merupakan pandangan tentang pentingnya profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat maupun profesional karena adanya pekerjaan tersebut.

Ciri-ciri profesionalisme kerja menurut Pandji Anagara dalam Nihaya (2011) antara lain:

1. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil (*perfect results*) sehingga kita dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu.
2. Profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
3. Profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan yaitu sifat tak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai.
4. Profesionalisme memerlukan integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh “keadaan terpaksa” atau godaan seperti harta dan kenikmatan hidup.
5. Profesionalisme memerlukan adanya kebulatan pikiran dan perbuatan sehingga terjaga efektivitas yang tinggi.

Prinsip-prinsip perilaku profesionalisme menurut Husna:

1. Tanggung jawab
Dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai profesional hendaklah melaksanakan pertimbangan profesional dan moral seluruh keluarga.
2. Kepentingan publik
Harus menerima kewajiban untuk bertindak dalam melayani kepentingan publik, menghormati kepercayaan publik.

3. Integritas

Untuk mempertahankan dan memperluas publik, maka harus melaksanakan seluruh tanggung jawab profesional.

4. Objektifitas dan independent

Seseorang profesional harus mampu mempertahankan objektifitas dan bebas dari konflik.

5. Kecermatan dan keseksamaan

Anggota harus mengamati standar teknis dan standar etnik profesi

6. Lingkup dan sifat produk jasa

Seseorang profesional dalam praktik publik, harus mengamati prinsip perilakuprofesional dalam menentukan lingkup dan sikap produk dan jasa yang diberikan.

Kepuasan Kerja

Menurut Nihaya (2011) kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidakpuas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut. Hampir sama dengan Noe, *et. all* (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan yang menyenangkan sebagai hasil dari persepsi bahwa pekerjaannya memenuhi nilai-nilai pekerjaan yang penting.

Sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam balas pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh ujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting (Hasibuan, 2007).

Menurut Nihaya (2011) ada dua puluh satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja yaitu otonomi dan kebebasan, karier benefit, kesempatan untuk maju, kesempatan pengembangan karier, kompensasi atau gaji, komunikasi antara karyawan dan manajemen, kontribusi pekerjaan terhadap sasaran organisasi, perasaan aman dilingkungan kerja, kefleksibelan untuk menyeimbangkan kehidupan dan persoalan kerja, keamanan pekerjaan, *training* spesifik pekerjaan, pengakuan manajemen terhadap kinerja karyawan, keberartian pekerjaan, jejaring, kesempatan untuk menggunakan kemampuan atau keahlian, komitmen organisasi untuk pengembangan, budaya perusahaan secara keseluruhan, hubungan sesama karyawan, hubungan dengan atasan langsung, pekerjaan itu sendiri, dan keberagaman pekerjaan. Sedangkan menurut Hasibuan (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi beberapa faktor sebagai berikut:

1. Balas jasa yang adil dan layak.
2. Penempatan yang tepat dan sesuai dengan keahlian.
3. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
4. Berat ringannya pekerjaan.
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.
6. Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya.
7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak.

Beberapa teori kepuasan kerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli:
Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi apa yang diinginkan, maka akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *disparancy*, tetapi merupakan

disparancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai sebenarnya.

Teori Keadilan

Teori ini mengungkapkan bahwa orang yang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk melakukan pekerjaannya.

Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya seperti upah atau gaji, keuntungan sampingan, simbol, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang selalu membandingkan dapat berupa seseorang yang diperusahaan yang sama, atau ditempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu.

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan risiko input hasil orang lain. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Dan bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

Teori Dua Faktor (*Two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua faktor yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan bagi sumber kepuasan kerja yang terdiri dari; pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi.

Terpenuhinya kepuasan tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari gaji atau upah, pengawasan, hubungan antara personal, kondisi kerja, dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

Teori *Motivator-Hygiene (M-H)*

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg, dimana teori ini berisikan hubungan positif antara kepuasan kerja dan turnover SDM serta kepuasan kerja dan komitmen SDM. Teori M-H justru kurang sependapat dengan pemberian balas jasa yang tinggi, karena balas jasa yang tinggi hanya mampu menghilangkan ketidakpuasan kerja dan tidak mampu mendatangkan kepuasan (balas jasa hanya faktor *hygiene*, bukan motivator). Untuk mendatangkan kepuasan kerja, Herzberg menyarankan agar perusahaan melakukan *job enrichment*, yaitu suatu upaya menciptakan pekerjaan dengan tantangan, tanggung jawab, dan otonomi yang lebih besar.

Dalam dunia kerja kepuasan itu hanya salah satunya bisa mengacu kepada kompensasi yang diberikan oleh perusahaan, termasuk gaji atau imbalan dan fasilitas kerja lainnya seperti rumah dinas dan kendaraan kerja. Konteks “puas” dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu individu yang merasa puas apabila mengalami hal-hal:

- a. Apabila hasil atau imbalan yang didapat individu tersebut lebih dari yang diharapkan. Masing-masing individu tersebut memiliki target pribadi, apabila mereka termotivasi untuk mendapatkan target tersebut, maka mereka akan bekerja keras. Pencapaian hasil dari kerja keras tersebut akan membuat individu merasa puas.
- b. Apabila hasil yang dicapai lebih besar dari pada standar yang ditetapkan. Apabila individu memperoleh hasil yang lebih besar dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan, maka individu tersebut memiliki produktivitas yang tinggi dan layak mendapatkan penghargaan dari perusahaan.

- c. Apabila yang didapat karyawan sesuai dengan persyaratan yang diminta dan ditambah dengan ekstra yang menyenangkan, konsisten untuk setiap saat serta dapat ditinggalkan setiap waktu.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tidak selalu diukur melalui pendapatan upah atau gaji, kebanyakan individu akan merasa terpuaskan apabila mendapatkan upah atau gaji yang besar karena ini menyangkut kebutuhan sehari-hari individu. Namun tidak semua individu menyatakan demikian, banyak perusahaan yang memberikan upah atau gaji yang besar namun karyawannya tidak merasa puas. Faktor-faktor penyebab kepuasan kerja menurut Nihaya (2011) adalah:

1. Bekerja pada tempat yang tepat.
2. Pembayaran yang sesuai.
3. Organisasi dan manajemen.
4. *Supervise* pada pekerjaan yang tepat dan,
5. Orang yang berada dalam pekerjaan yang tepat.

Menurut Nihaya (2011) faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Faktor Psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan.
2. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan maupun dengan atasan maupun karyawan dengan karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
3. Faktor Fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
4. Faktor Finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pekerjaan meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi menciptakan kedekatan dan rasa memiliki antara individu atau pekerja dengan perusahaan dimana individu bekerja. Rasa memiliki ini yang kemudian menimbulkan loyalitas pada diri karyawan sehingga tercapai tujuan dari pencapaian perusahaan itu sendiri. Penting bagi sebuah perusahaan menciptakan komitmen diantara pekerja agar mencapai kepuasan untuk individu yang bekerja dan cita-cita yang hendak tercapai terlaksana. Seberapa besar komitmen yang tertanam pada diri karyawan berbeda-beda, karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan melakukan usaha yang maksimal dan keinginan yang kuat untuk mencapai tujuan organisasi dan sebaliknya jika karyawan memiliki komitmen yang rendah maka akan melakukan usaha tidak maksimal dan dengan keadaan terpaksa.

Komitmen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perjanjian (keterikatan) untuk melakukan sesuatu atau kontrak. Komitmen merupakan suatu sikap kebulatan tekad yang dimiliki oleh seseorang dalam pencapaian sebuah tujuan, tanpa dapat dipengaruhi oleh keadaan apapun juga, hingga tujuan tersebut tercapai (Sihar 2012). Komitmen organisasi menunjukkan hasrat karyawan sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan. Komitmen organisasional adalah loyalitas karyawan terhadap organisasi melalui penerimaan saran-saran, nilai-nilai organisasi, kesediaan atau kemauan untuk berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginan untuk bertahan didalam organisasi (Amilin dan Rosita, 2011).

Menurut Wikipedia komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi merupakan dorongan dalam diri

individu untuk membuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi (Tranggono dan Andi 2008). Dikutip dari Kurniawan (2011) Mowday menyatakan ada tiga aspek komitmen organisasi yakni;

1. *Affective commitment*, yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi. Individu menetap dalam organisasi karena keinginannya sendiri. Kunci dari keinginan ini adalah *want to*.
2. *Continuance commitment*, adalah suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan (*need to*)
3. *Normative commitment*, adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada pada diri karyawan, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Ia merasa harus bertahan karena loyalitas. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*ought to*)

Dengan kata lain apa yang menjadi dasar pada diri karyawanlah yang akan membantu dalam terciptanya komitmen organisasi. Porter et.al menyatakan bahwa telah dikembangkan tiga bagian dari definisi komitmen organisasional:

1. Keyakinan dan penerimaan yang kuat dari tujuan dan nilai organisasi,
2. Kesiediaan untuk bekerja keras sebagai bagian dari organisasi, dan
3. Keinginan yang kuat untuk mengingat organisasi.

Selain itu menurut Newstrom dan Davis (2002), komitmen organisasional merupakan tingkat dimana individu memihak dan ingin secara kontinyu berpartisipasi aktif dalam organisasi, yang tercermin melalui karakteristik-karakteristik sebagai berikut:

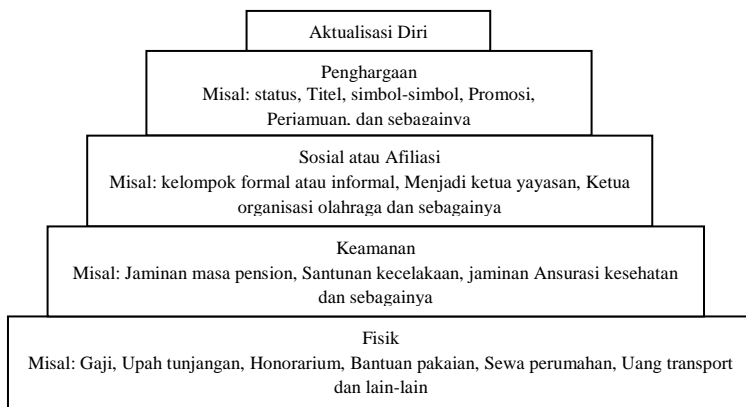
1. Adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan atas nilai dan tujuan organisasi,
2. Kesiediaan untuk mengusahakan yang terbaik bagi organisasi, dan
3. Adanya keinginan yang pasti untuk bertahan dalam organisasi.

Dinyatakan oleh Durkin bahwa komitmen organisasi merupakan perasaan yang kuat dan erat dari seseorang terhadap tujuan dan nilai suatu organisasi dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut.

Motivasi Kerja

Motivasi yang baik berdampak pada kepuasan kerja yang baik dan sesuai dengan tujuan dan cita-cita yang diinginkan perusahaan. Pemberian motivasi yang baik oleh manajemen membuat karyawan merasa diperhatikan dan berkeinginan untuk memberikan yang terbaik dalam dirinya untuk perusahaan. Loyalitas akan tercipta bila pemberian motivasi tepat sasaran. Motivasi berasal dari kata *motive* atau bahasa latinnya *move* yang berarti dorongan, keinginan, sebab, atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Gie dalam Wahab (2012) *motive* atau dorongan adalah suatu dorongan yang menjadi pangsak seseorang melakukan sesuatu atau bekerja. Seseorang yang sangat termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substantiasial, guna menunjang tujuan-tujuan produksi unit kerjanya, dan organisasi dimana ia bekerja. Menurut Burhanuddin motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan (*action* atau *activities*) dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberikan kepuasan atau mengurangi ketidak seimbangan.

Motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak (Analisa, 2011). Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Motivasi berkaitan erat dengan kebutuhan, motivasi yang tinggi didasari akan kebutuhan yang tinggi bagi setiap individu. Teori Maslow menyatakan adanya jenjang teori dari yang rendah sampai yang paling tinggi dimana manusia tidak pernah puas, karena kepuasan bersifat relative maka disusunlah hirarki kebutuhan sebagai berikut:



(Sumber : Richard L. Daft, Manajemen, 2009, buku 2, hlm. 368)

Gambar 1
Hirarki Kebutuhan

Faktor-faktor berikut yang mendorong seseorang untuk ingin bekerja menurut Febrianty (2013):

1. *The Desire to Live* (keinginan untuk hidup)
Keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang, manusia bekerja untuk dapat makan dan minum untuk dapat melanjutkan hidupnya.
2. *The Desire for Position* (keinginan untuk suatu posisi)
Keinginan akan suatu posisi dengan memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.
3. *The Desire for Power* (keinginan akan kekuasaan)
Keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah diatas keinginan untuk memiliki, yang mendorong orang mau bekerja.
4. *The Desire for Recognition* (keinginan akan pengakuan)
Keinginan akan pengakuan, penghormatan, dan status sosial merupakan jenis terakhir dari kebutuhan yang mendorong orang untuk bekerja. Dengan demikian setiap pekerja mempunyai motif keinginan (*want*) dan kebutuhan (*needs*) tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil kerjanya.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menurut Analisa (2011) sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Kinerja diartikan sebagai kesuksesan yang dicapai seseorang melaksanakan sesuatu pekerjaan. Kesuksesan yang dimaksud tersebut ukurannya tidak dapat disamakan terhadap semua orang, namun lebih merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku sesuai pekerjaan yang ditekuninya (Marier dalam Cahyasumirat, 2006). Secara umum Gomes dalam Margareth (2012) menyatakan dua tujuan utama penilaian kerja, yaitu:

1. Penilaian kinerja ditujukan untuk *me-reward* kinerja individu pada masa sebelumnya.

2. Penilaian kinerja ditujukan untuk memotivasi peningkatan kinerja individu dimasa yang akan datang.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja merupakan wahana yang penting dan menentukan bagi organisasi yang berorientasi pada upaya peningkatan kinerja sumber daya manusia.

Penelitian Terdahulu

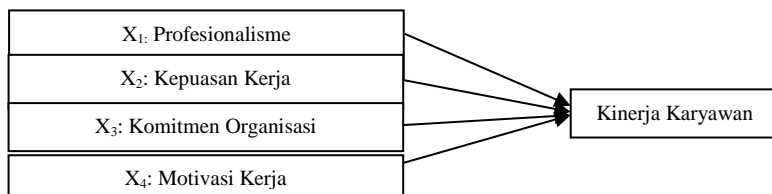
Tabel 1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Variabel	Hasil
1	Cahyasumirat (2006)	Profesionalisme Komitmen Organisasi Kinerja Internal Kepuasan Kerja	Profesionalisme secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja internal auditor namun tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan <i>commitment</i> organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja.
2	Tranggono dan Kartika (2008)	Komitmen Organisasi Komitmen Profesional Kepuasan Kerja Motivasi	Komitmen organisasi dan komitmen profesional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan variabel motivasi memiliki pengaruh yang kecil dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.
3	Cahyani (2010)	Profesionalisme Kepuasan Kerja Komitmen Organisasi Kinerja Karyawan	Hasil analisis menunjukkan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Analisa (2011)	Motivasi Kerja Lingkungan Kerja Kinerja Karyawan	Motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Kurniawan (2011)	Komitmen Organisasi Budaya Organisasi Kepuasan Kerja Kinerja Organisasi	Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik, budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi publik.
6	Nihaya (2011)	Profesionalisme Kerja Kepuasan Kerja	Terdapat hubungan positif antara tingkat profesionalisme kerja dengan kepuasan guru.
7	Margareth (2012)	Motivasi Kerja Kinerja Karyawan	Motivasi kerja yang terdiri dari kepuasan kerja, budaya organisasi dan pola kepemimpinan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.
8	Wahab (2012)	Kepuasan Kerja Motivasi Kerja	Secara bersama-sama kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan

No	Nama dan Tahun	Variabel	Hasil
		Kinerja Karyawan	terhadap kinerja karyawan.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan urutan dan penggunaan teori dan informasi penelitian terdahulu, faktor profesionalisme, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja, dan kinerja karyawan disini dijelaskan menjadi bentuk kerangka pemikiran dalam penelitian, dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2
Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dijelaskan bahwa faktor-faktor seperti profesionalisme, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja berdampak pada kinerja karyawan.

Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis adalah suatu pernyataan yang belum terbukti mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih yang dibuat berdasarkan kerangka teori atau model analisis. Terdapat empat variabel independen yang tercakup dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel independen terdiri dari: Profesionalisme, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja.

Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak terhadap Kinerja Karyawan

Cahyasumirat (2006) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh profesionalisme dan motivasi kerja merupakan kemauan individu untuk menggunakan usaha yang tinggi dalam upaya mencapai tujuan-tujuan perusahaan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Apabila tuntutan kerja yang dibebankan pada individu tidak sesuai kemampuannya (*ability*) maka kinerja yang diharapkan akan sulit tercapai. Dalam pengembangannya Cahyasumirat (2006) menyatakan bahwa profesionalisme secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja internal auditor namun tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan Cahyani (2010) menunjukkan hasil CR 2,214 dan dengan probabilitas sebesar 0,027 nilai ini memenuhi syarat untuk menerima hasil hipotesisnya yang dilakukan terhadap 171 responden pemeriksa pajak yang terdapat di Semarang.

H₁: Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perumusan hipotesis alternative ketiga (H3) diadopsi dari penelitian yang dirumuskan oleh Cahyasumirat (2006) dan Cahyani (2010) yang menyatakan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada dirinya dan masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya (Cahyani, 2010).

Menurut Kurniawan (2011) kepuasan kerja adalah kondisi yang dirasakan seorang pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Hal tersebut menggambarkan senag tidaknya seorang karyawan bekerja pada sebuah organisasi. Efek atau respons berupa rasa emosional dari individu terhadap berbagai aspek yang ada didalam sebuah organisasi berupa rasa senang atau tidak senang, situasi kerja, interaksi dengan orang lain dan perasaan nyaman akan pekerjaan itu. Sehingga faktor tersebut memberikan rasa puas kepada individu, dan menjadikan individu itu bekerja lebih keras dan mampu meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Robbins (2007) dalam Wahab (2012) hubungan kepuasan kerja dengan kinerja lebih tepat disebut “mitos manajemen” dan sulit untuk menetapkan ke arah mana hubungan sebab akibat diantara keduanya. Namun dari berbagai penelitian dikemukakan bukti bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang memiliki karyawan yang kurang puas.

H₂: Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perumusan hipotesis keempat (H4) ini diadopsi dari Cahyani (2010), Rizki (2011), dan Wahab (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Konsep komitmen muncul dari studi yang mengeksplorasi kaitan atau hubungan antara karyawan dengan organisasi. Motivasi untuk melakukan studi tentang komitmen didasari pada suatu keyakinan bahwa karyawan yang berkomitmen akan menguntungkan bagi perusahaan karena kemampuan potensialnya dalam menurunkan turnover dan meningkatkan kinerja (Cahyani, 2010).

Konsep komitmen organisasi juga dikemukakan oleh Kurniawan (2011) yang berkembang pada studi awal mengenai loyalitas individu yang diharapkan ada pada diri karyawan. Keterkaitan kerja yang sangat erat merupakan suatu kondisi yang dirasakan para karyawan, sehingga menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja yang dimiliki.

Dikutip dalam Cahyasumirat (2006) Wayan (2000) menyatakan bahwa kinerja berkaitan erat dengan tujuan, sebagai suatu hasil perilaku kerja seseorang. Kinerja sebagai hasil pola tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan standar prestasi, kualitatif maupun kuantitatif, yang telah ditetapkan oleh individu secara pribadi maupun oleh perusahaan tempat individu bekerja (Cahyasumirat, 2006). Hasil yang diperoleh Cahyasumirat (2006) adalah *commitment* organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Sehingga dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan rumusan hipotesis alternative kelima (H5) yaitu sebagai berikut:

H₃: Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perumusan hipotesis alternative kelima (H5) ini diadopsi dari hipotesis penelitian Cahyani (2010); Kurniawan (2011) dan Cahyasumirat (2006) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan (Prasetyo dan Wahyudin dalam Wahab, 2012). Motivasi adalah hasrat untuk berupaya guna memberikan manfaat bagi orang lain (Grant dalam Analisa, 2011) menunjukkan tingkat dimana perilaku para karyawan berhasil didalam memberikan kontribusi tujuan-tujuan organisasi (Motowidlo dalam Analisa, 2011).

Motivasi mempengaruhi seseorang untuk mengerjakan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu memotivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti yang diungkapkan Reza, 2010 dalam Margaretha, 2012.

H₄: Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perumusan hipotesis yang keenam (H₆) ini diadopsi dari hipotesis penelitian yang dilakukan oleh Analisa (2011), Margaretha (2012) dan Wahab (2012) hasil hipotesisnya adalah dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan atau jenis penelitian ini adalah penelitian pengujian hipotesis (*hypothesis testing*). *Hypothesis testing* adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel (Indriantoro dan Supomo, 1999). Variabel diperoleh berdasarkan data dan fakta-fakta. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta arah hubungan itu terjadi.

Variabel Penelitian dan Pengukurannya

Variabel penelitian merupakan variabel yang digunakan guna keperluan penelitian. Dalam variabel penelitian ini terdapat variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Dalam Jakaria (2008:8) yang dimaksud variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang perilakunya dipengaruhi oleh variabel lain (variabel bebas), sedangkan variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang nilainya mempengaruhi perilaku dari variabel terikat.

Setiap pertanyaan pada kuesioner bagian A dari variabel yang diteliti dan diukur menggunakan skala likert dan diberi skor 1 sampai 5. Isi pertanyaan mengikuti gabungan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adam (2009) dan Unaiva. Alternative jawaban pada setiap pertanyaan sebagai berikut:

1. Pilihan 1 – Sangat Tidak Setuju
2. Pilihan 2 – Kurang Setuju
3. Pilihan 3 – Setuju
4. Pilihan 4 – Sangat Setuju
5. Pilihan 5 – Sangat Setuju Sekali

Penjelasan mengenai variabel-variabel apa yang akan digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Variabel Penelitian dan Pengukurannya

Variabel	Indikator/item pertanyaan	Skala Pengukuran
Profesionalisme	1. Membuat risalah pembahasan	
	2. Melakukan pembahasan akhir dan	

Variabel	Indikator/item pertanyaan	Skala Pengukuran
Kepuasan Kerja	3. dituangkan dalam risalah pembahasan akhir dan ditandatangani Membuat berita acara ketidakhadiran wajib pajak dalam pembahasan akhir	Interval/ <i>likert</i>
	1. Hubungan yang baik antar karyawan dan pemimpin 2. Kesulitan dalam melaksanakan tugas dapat diselesaikan melalui bimbingan pimpinan 3. Pujian dan penghargaan yang didapat atas prestasi kerja 4. Tugas yang diberikan sesuai keahlian dan kemampuan 5. Tugas yang diberikan dilaksanakan dengan tanggung jawab 6. Tugas yang diberikan diselesaikan dengan baik 7. Kelengkapan sarana dan prasarana 8. Kompensasi sesuai dengan beban pekerjaan, kemampuan dan keterampilan 9. Kompensasi menjamin kebutuhan sehari-hari	Interval/ <i>likert</i>
Komitmen Organisasi	1. Melakukan upaya ekstra untuk membantu keberhasilan 2. Menceritakan bahwa instansi yang ini baik untuk bekerja 3. Kebanggaan menjadi bagian dari instansi 4. Pertimbangan yang baik dalam memilih tempat kerja 5. Kepedulian terhadap instansi 6. Loyalitas terhadap karyawan 7. Perubahan apabila meninggalkan instansi 8. Perolehan yang baik apabila bergabung 9. Persetujuan terhadap kebijakan terkait instansi 10. Keputusan dalam bekerja 11. Tipe pekerjaan 12. Kecocokan dalam nilai-nilai yang dipegang dengan nilai-nilai instansi	Interval/ <i>likert</i>
Motivasi Kerja	1. Gaji memberikan dorongan untuk bekerja lebih baik 2. Tunjangan hari tua untuk meningkatkan pegawai 3. Pekerjaan yang diberikan sangat menantang	Interval/ <i>likert</i>

Variabel	Indikator/item pertanyaan	Skala Pengukuran
Kinerja Karyawan	4. Pengembangan kemampuan selama bekerja diperusahaan	Interval/likert
	5. Penghargaan dalam setiap hasil kerja yang telah dilaksanakan	
	6. Kesempatan untuk menduduki posisi tertentu diberikan oleh instansi	
	7. Melakukan sesuatu yang lebih baik dibandingkan dengan rekan/kolega	
	8. Memberikan hasil terbaik dalam menyelesaikan pekerjaan	
	9. Menjalani hubungan yang baik dengan pihak lain dalam menyelesaikan tugas sesuai fungsi	
	1. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan	
	2. Bekerja sesuai prosedur dan jadwal	
	3. Kemampuan bekerja sama dengan semua karyawan	
	4. Mengambil inisiatif dalam bekerja	
Kinerja Karyawan	5. Pertanggungjawaban yang diberikan	Interval/likert
	6. Mengenali permasalahan yang ada dilingkungan	
	7. Hadir tepat waktu	
	8. Bersedia mengambil risiko dan berfikir keras agar dapat bekerja dengan baik	
	9. Berorientasi pada keberhasilan dalam melakukan tugas atau pekerjaan	
	10. Berusaha keras meningkatkan prestasi kerja	

Populasi dan Prosedur Penentuan Sample

Populasi yang akan menjadi objek penelitian ini adalah seluruh pemeriksa pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak dan berada di wilayah Jakarta. Namun karena keterbatasan waktu, serta jarak, peneliti menggunakan sampel untuk meneliti lebih lanjut yakni hanya tertuju pada Jakarta bagian Timur saja.

Prosedur Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam pengumpulan data ini termasuk data primer yakni data yang diambil langsung dari sumbernya. Daftar pertanyaan yang digunakan merupakan data terstruktur dan responden hanya perlu memberikan tanda (x) pada jawaban yang sesuai dengan pilihannya dan mengembalikan daftar pertanyaan setelah melakukan pengisian. Responden memiliki kebiasaan menjawab sesuai dengan persepsinya, namun harus tetap dijawab untuk menyatakan pandangannya terhadap suatu persoalan.

Sampel yang digunakan menggunakan kriteria *purposive sampling* yakni dengan menentukan sendiri sampel yang diambil karena pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini telah ditentukan bahwa hanya pemeriksa pajak yang bekerja di kantor pelayanan pajak wilayah Jakarta Timur yang dapat mengisi kuesioner.

Metode Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Hubungan matematis dapat digambarkan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja} = \alpha_{it} + \beta_1\text{Prof}_{it} + \beta_2\text{Puas}_{it} + \beta_3\text{Komit}_{it} + \beta_4\text{Motiv}_{it} + \varepsilon_{it} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- Kinerja = Kinerja Organisasi
- Prof = Profesionalisme
- Puas = Kepuasan Kerja
- Komit = Komitmen Organisasi
- Motiv = Motivasi kerja
- ε = Error

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Bagian ini menyajikan analisis terhadap data yang telah diperoleh selama pelaksanaan penelitian. Data yang terkumpul tersebut merupakan data primer, yaitu data yang berasal dari jawaban responden terhadap daftar pertanyaan pada kuesioner yang disebarkan kepada sampel terpilih yaitu pemeriksa pajak dengan jumlah sampel yang diambil secara keseluruhan sebanyak 72 orang dari total kuesioner yang disebarkan sebanyak 106, sesuai dengan jumlah pemeriksa pajak pada masing-masing KPP-Pratama Jakarta Timur.

Tabel 3
Jumlah Kuesioner Kembali

	Frekuensi	Persentase (%)
Kuesioner Kembali	72	67,9
Kuesioner Tidak Kembali	34	32,1
Total	106	100

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Adapun jumlah kuesioner yang kembali dari masing-masing KPP yakni untuk Pasar Rebo dengan jumlah responden sebanyak 8 orang atau sebesar 7,5% dari 106 total penyebaran keseluruhan, Kramat Jati sejumlah 9 orang atau sebesar 8,5% dari 106 total penyebaran keseluruhan, Jatinegara sebanyak 9 orang atau sebesar 8,5% dari 106 total penyebaran keseluruhan, Duren Sawit sebanyak 8 orang atau sebesar 7,5% dari total penyebaran keseluruhan, Matraman sebanyak 11 orang atau sebesar 10,4% dari 106 total penyebaran keseluruhan, dan Pulogadung, Cakung 1 serta Cakung 2 masing-masing sebanyak 9 orang atau sebesar 8,5% dari 106 total penyebaran keseluruhan. Sisanya sebanyak 34 atau sebesar 32,1% tidak kembali.

Tabel 4
Responden Berdasarkan KPP-Pratama

	Frekuensi	Persentase (%)
KPP-Pratama Jakarta Timur		
Pasar Rebo	8	7,5
Kramat Jati	9	8,5
Jatinegara	9	8,5
Duren Sawit	8	7,5
Matraman	11	10,4
Pulogadung	9	8,5
Cakung 1	9	8,5
Cakung 2	9	8,5
Tidak Kembali	34	32,1
Total	106	100

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Dalam pengisian kuesioner terdapat profil responden yang menjelaskan karakteristik responden. Berikut ini adalah tabel-tabel berisi data yang mendeskripsikan karakteristik responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik yang digunakan berdasarkan jenis kelamin responden, usia responden, serta lama bekerja responden.

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	63	87,5
Perempuan	9	12,5
Total	72	100

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Untuk jenis kelamin, dapat dijelaskan bahwa jumlah responden Laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden Perempuan, yaitu sebanyak 63 orang atau sebesar 87,5% dari total 72 responden dan perempuan sebanyak 9 orang atau sebesar 12,5% dari total 72 responden.

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
28-35 Tahun	41	56,9
36-43 Tahun	22	30,6
44-51 Tahun	5	6,9
52-59 Tahun	4	5,6
Total	72	100

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Untuk Usia, responden yang berusia 28-35 Tahun sebanyak 41 orang atau sebesar 56,9% dari total 72 responden, responden yang berusia 36-43 Tahun sebanyak 22 orang atau sebesar 30,6% dari total 72 responden, responden yang berusia 44-51 Tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 6,9% dari total 72 responden, dan responden yang berusia 52-59 Tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 5,6% dari total 72 responden.

Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Lama Bekerja		
6-13 Tahun	44	61,1
14-21 Tahun	21	29,2
22-29 Tahun	4	5,6
30-37 Tahun	3	4,2
Total	72	100

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Untuk Lama Bekerja, responden yang bekerja selama 6-13 Tahun sebanyak 44 orang atau sebesar 61,1% dari total 72 responden, responden yang bekerja selama 14-21 Tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 29,2% dari total 72 responden, responden yang bekerja selama 22-29 Tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 5,6% dari total 72 responden, dan responden yang bekerja selama 30-37 Tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 4,2% dari total 72 responden.

Statistik Deskriptif

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, dilakukan analisis statistik deskriptif yang merupakan ringkasan jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan-pernyataan didalam kuesioner. Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang ditinjau dari *mean* dan standar deviasi. Dalam analisis statistik deskriptif yang diuraikan berikut ini,

nilai *mean* adalah nilai rata-rata dari keseluruhan responden terhadap variabel yang diteliti, sedangkan standar deviasi menunjukkan variasi dari jawaban responden.

Tabel 8
Statistik Deskriptif Profesionalisme

Item Pernyataan		Mean	Std. Deviation
Profesionalisme		4,453	0,583
1.	Membuat risalah pembahasan	4,36	0,877
2.	Melakukan pembahasan akhir dan dituangkan dalam risalah pembahasan akhir dan ditandatangani	4,57	0,499
3.	Membuat berita acara ketidakhadiran wajib pajak dalam pembahasan akhir	4,43	0,728

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Dari tabel 8, dapat dilihat bahwa Profesionalisme memiliki rata-rata jawaban responden sebesar 4,453 yang berarti bahwa responden menilai sangat setuju dalam mempersepsikan profesionalisme yang baik.

Nilai standar deviasi dari seluruh item pernyataan untuk mengukur profesionalisme bernilai 0,583, untuk masing-masing pertanyaan memiliki nilai standar deviasi antara 0,499 sampai dengan 0,877. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden yang paling bervariasi adalah item pertanyaan yang menyatakan bahwa membuat risalah pembahasan, dan jawaban yang paling tidak bervariasi adalah melakukan pembahasan akhir dan dituangkan dalam risalah pembahasan akhir dan ditandatangani.

Tabel 9
Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja

Item Pernyataan		Mean	Std. Deviation
Kepuasan Kerja		4,186	0,394
1.	Hubungan yang baik antar karyawan dan pemimpin	4,64	0,484
2.	Kesulitan dalam melaksanakan tugas dapat diselesaikan melalui bimbingan pimpinan	4,22	0,655
3.	Pujian dan penghargaan yang didapat atas prestasi kerja	4,21	0,670
4.	Tugas yang diberikan sesuai keahlian dan kemampuan	4,15	0,620
5.	Tugas yang diberikan dilaksanakan dengan tanggung jawab	4,44	0,528
6.	Tugas yang diberikan diselesaikan dengan baik	4,49	0,531
7.	Kelengkapan sarana dan prasarana	4,06	0,729
8.	Kompensasi sesuai dengan beban pekerjaan, kemampuan dan keterampilan	3,90	0,858

	Item Pernyataan	Mean	Std. Deviation
9.	Kompensasi menjamin kebutuhan sehari-hari	3,56	0,902

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Dari tabel 9 , dapat dilihat bahwa Kepuasan Kerja memiliki nilai rata-rata jawaban responden sebesar 4,186 yang berarti bahwa responden menilai sangat setuju dalam mempersepsikan pencapaian kepuasan kerja yang baik untuk karyawan.

Nilai standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur Kepuasan Kerja bernilai 0,394, untuk masing-masing pertanyaan memiliki nilai standar deviasi yang berkisar antara 0,484 sampai dengan 0,902. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa jawaban paling bervariasi adalah item pernyataan yang menyatakan bahwa kompensasi menjamin kebutuhan sehari-hari, dan jawaban yang paling tidak bervariasi adalah hubungan yang baik antar karyawan dan pemimpin.

Tabel 10
Statistik Deskriptif Komitmen Organisasi

	Item Pernyataan	Mean	Std. Deviation
	Komitmen Organisasi	3,874	0,464
1.	Melakukan upaya ekstra untuk membantu keberhasilan	4,15	0,643
2.	Menceritakan bahwa instansi yang ini baik untuk bekerja	3,85	0,883
3.	Kebanggaan menjadi bagian dari perusahaan	3,76	0,880
4.	Pertimbangan yang baik dalam memilih tempat kerja	4,03	0,627
5.	Kepedulian terhadap instansi	4,08	0,622
6.	Loyalitas terhadap karyawan	4,11	0,640
7.	Perubahan apabila meninggalkan instansi	3,42	0,835
8.	Perolehan yang baik apabila bergabung	3,99	0,569
9.	Persetujuan terhadap kebijakan terkait instansi	3,64	0,718
10.	Keputusan dalam bekerja	3,87	0,604
11.	Tipe pekerjaan	3,68	0,869
12.	Kecocokan dalam nilai-nilai yang dipegang dengan nilai-nilai perusahaan	3,90	0,754

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Dari tabel 10 dapat dilihat bahwa Komitmen Organisasi memiliki nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,874 yang berarti bahwa responden menilai setuju dalam mempersepsikan komitmen organisasi yang baik untuk mencapai rasa memiliki antar karyawan dengan instansi.

Nilai standar deviasi dari seluruh item pernyataan untuk mengukur Komitmen Organisasi bernilai 0,464, untuk masing-masing pernyataan memiliki nilai standar deviasi berkisar antara 0,569 sampai dengan 0,883. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden yang paling bervariasi adalah item pernyataan yang menyatakan menceritakan bahwa instansi yang ini baik untuk bekerja dan jawaban yang paling tidak bervariasi adalah perolehan yang baik apabila bergabung.

Tabel 11
Statistik Deskriptif Motivasi Kerja

Item Pernyataan		Mean	Std. Deviation
Motivasi Kerja		4,135	0,364
1.	Gaji memberikan dorongan untuk bekerja lebih baik	4,44	0,729
2.	Tunjangan hari tua untuk meningkatkan pegawai	4,15	0,799
3.	Pekerjaan yang diberikan sangat menantang	3,94	0,500
4.	Pengembangan kemampuan selama bekerja diinstansi	4,24	0,459
5.	Penghargaan dalam setiap hasil kerja yang telah dilaksanakan	4,15	0,705
6.	Kesempatan untuk menduduki posisi tertentu diberikan oleh instansi	3,68	0,747
7.	Melakukan sesuatu yang lebih baik dibandingkan dengan rekan/kolega	4,04	0,542
8.	Memberikan hasil terbaik dalam menyelesaikan pekerjaan	4,25	0,406
9.	Menjalin hubungan yang baik dengan pihak lain dalam menyelesaikan tugas sesuai fungsi	4,32	0,526

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Dari tabel 11, dapat dilihat bahwa Motivasi Kerja memiliki nilai rata-rata jawaban responden sebesar 4,135 yang berarti bahwa responden sangat setuju dalam mempersepsikan motivasi kerja baik untuk dalam pencapaian tujuan.

Nilai standar deviasi dari seluruh item pernyataan untuk mengukur Motivasi Kerja bernilai 0,364, untuk masing-masing pernyataan memiliki nilai standar deviasi berkisar antara 0,406 sampai dengan 0,799. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa item pernyataan yang paling bervariasi adalah item pernyataan yang menyatakan bahwa tunjangan hari tua untuk meningkatkan pegawai, dan jawaban yang paling tidak bervariasi adalah memberikan hasil terbaik dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tabel 12

Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan

Item Pernyataan		Mean	Std. Deviation
Kinerja Karyawan		4,222	0,406
1.	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan	4,33	0,504
2.	Bekerja sesuai prosedur dan jadwal	4,33	0,504
3.	Kemampuan bekerja sama dengan semua karyawan	4,24	0,517
4.	Mengambil inisiatif dalam bekerja	4,24	0,459
5.	Pertanggungjawaban yang diberikan	4,31	0,573
6.	Mengenali permasalahan yang ada dilingkungan	4,10	0,609
7.	Hadir tepat waktu	4,24	0,593
8.	Bersedia mengambil risiko dan berfikir keras agar dapat bekerja dengan baik	4,06	0,648
9.	Berorientasi pada keberhasilan dalam melakukan tugas atau pekerjaan	4,13	0,580
10.	Berusaha keras meningkatkan prestasi kerja	4,26	0,503

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Dari Tabel 12, dapat dilihat bahwa Kinerja Karyawan memiliki nilai rata-rata jawaban responden sebesar 4,222 yang berarti bahwa responden menilai sangat setuju dalam kinerja karyawan baik.

Nilai standar deviasi dari seluruh item pernyataan untuk mengukur Kinerja Karyawan bernilai 0,406, untuk masing-masing pernyataan memiliki nilai standar deviasi berkisar antara 0,459 sampai dengan 0,593. Dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden yang paling bervariasi adalah item pernyataan yang menyatakan kehadiran tepat waktu dan item pernyataan mengambil inisiatif dalam bekerja merupakan item pernyataan yang kurang bervariasi.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 13	
Hasil Uji R^2 dan Adjusted R^2	
R^2	Adjusted R^2
0,478	0,446

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Berdasarkan tabel 13 hasil pengujian R^2 dan *adjusted R²* dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R²* yang didapat dari pengujian regresi yakni 0,446. Artinya variabel independen yang terdiri dari Profesionalisme, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan sebesar 44,6% sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam pengujian.

Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model dapat berpengaruh secara bersama-sama atau tidak terhadap variabel dependen.

Tabel 14
Hasil Uji F (Uji Serentak)

F-Statistik	Sig.	Keputusan
15,318	0,000	H ₀ Ditolak

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Berdasarkan tabel 14 hasil uji F diatas diketahui bahwa F-hitung sebesar 5,832 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian Secara bersama-sama variabel Profesionalisme, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan atau H₀ ditolak. Hasil uji F diatas mendukung penelitian Cahyani (2010) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara profesionalisme, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 15
Hasil Persamaan Regresi

Model	B
Constant	7,675
1. Profesionalisme	0,061
2. Kepuasan Kerja	0,254
3. Komitmen Organisasi	-0,053
4. Motivasi Kerja	0,715

(Sumber: Data diolah dengan SPSS)

Dari tabel 15 dapat dituliskan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\text{Kinerja} = 7,675 + 0,061\text{Prof}_{it} + 0,254\text{Puas}_{it} - 0,053\text{Komit}_{it} + 0,715\text{Motiv}_{it}$$

Hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa profesionalisme, kepuasan kerja, dan motivasi kerja bertanda positif sedangkan untuk komitmen organisasi bertanda negatif. Koefisien bertanda positif yakni profesionalisme, kepuasan kerja dan motivasi kerja memiliki arti bahwa ada pengaruh terhadap kinerja karyawan dan dengan kata lain koefisien tersebut memiliki arah positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan untuk komitmen organisasi yang memiliki tanda negatif dapat disimpulkan bahwa tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Cahyani (2010) menjelaskan bahwa seluruh variabel independen berupa profesionalisme, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

Hasil Uji Hipotesis

Dari lima hipotesis yang dirumuskan, ringkasan hasil dari penelitian ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 16
Hasil Uji t (Uji Hipotesa)

Hipotesis	Pernyataan	t	Sig
H₁	Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	0,282	0,779
H₂	Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	1,920	0,059
H₃	Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	-0,636	0,527
H₄	Motivasi Kderja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan	4,961	0,000

H1: Profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil diatas menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara profesionalisme dengan kinerja karyawan, ini menunjukkan hipotesis pertama ditolak, dan tidak sesuai dengan penelitian Cahyani (2010) yang menyatakan bahwa profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian ini didukung oleh penelitian Cahyasumirat (2006) yang menyatakan bahwa profesionalisme tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

Hal ini dapat terjadi karena tingkat loyalitas individu terhadap profesi yang dipegang. Dengan atau tidak adanya profesionalisme dalam diri setiap individu, mereka akan tetap merasa puas akan pekerjaannya. Kebanyakan dari setiap pemeriksa pajak tetap menjalankan segala sesuatunya dengan prosedur yang sesuai, membuat risalah pembahasan dengan berdasarkan tanggapan yang disampaikan oleh wajib pajak, melakukan pembahasan akhir pemeriksa dengan wajib pajak dan membuat berita acara ketidakhadiran wajib pajak dalam rangka pembahasan akhir hasil pemeriksaan pajak. Seluruh kegiatan dirangkum dalam berita acara pembahasan akhir dengan ikhtisar pembahasan dan ditandatangani oleh tim pemeriksa dan wajib pajak.

H2: Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil diatas menunjukkan tidak adanya pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi diatas 0,05 ($p = 0,059$), hasil ini menunjukkan hipotesis dua ditolak artinya kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian berbeda dengan Cahyani (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan penelitian Margareth (2012) yang menyatakan motivasi kerja yang terdiri dari kepuasan kerja, budaya organisasi dan pola kepemimpinan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian Branita menunjukkan hasil yang sama bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Intraco Adhitama di Surabaya.

Tidak berpengaruhnya kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan karena pemeriksa merasakan hubungan yang baik antar karyawan dan pimpinan sehingga menimbulkan rasa senang dalam bekerja, pemeriksa melaksanakan setiap tugas yang diberikan dengan rasa penuh tanggung jawab, kepuasan tersendiri juga didapat melalui pujian dan penghargaan yang didapat atas prestasi

kerja yang dilakukan, serta setiap tugas yang diberikan dan yang dapat diselesaikan dengan baik menimbulkan perasaan rasa puas.

H3: Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil diatas menunjukkan tidak adanya pengaruh antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis tiga ditolak, artinya tidak ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian Cahyasumirat (2006) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Namun tidak sesuai dengan penelitian Cahyani (2010) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tidak berpengaruhnya komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan karena individu tersebut berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi. Hal ini terbukti dengan perasaan senang telah memilih instansi sebagai tempat bekerja dibandingkan dengan perusahaan lain yang dipertimbangkan pada saat berkeinginan untuk bergabung, merekomendasikan instansi kepada teman atau kerabat sebagai instansi yang bagus untuk bekerja, rasa loyal terhadap instansi, serta kecocokan antara nilai-nilai yang dipegang oleh individu dengan instansi, disamping itu pemeriksa bersedia melakukan upaya ekstra disamping pekerjaan yang sudah ditentukan untuk membantu keberhasilan instansi.

H4: Motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil diatas menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05 ($p = 0,000$), hasil ini menunjukkan hipotesis empat diterima, artinya bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian berarti semakin tinggi tingkat motivasi kerja seorang pemeriksa pajak akan semakin tinggi tingkat kinerja mereka. Hal ini sesuai dengan penelitian Analisa (2011) yang menyatakan Motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian Wahab (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena sebagian besar pemeriksa merasa pendapatan gaji dapat memberikan dorongan untuk bekerja lebih baik, tunjangan jaminan hari tua untuk meningkatkan kinerja pegawai, mendapatkan penghargaan untuk hasil kerja yang telah dilaksanakan serta menjalin hubungan kerja dan bekerja sama dengan pihak lain dalam rangka menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan fungsinya.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari sebelumnya, yang menguji pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini lebih memfokuskan pentingnya profesionalisme, kepuasan kerja, komitmen organisasi serta motivasi kerja untuk mencapai kinerja yang optimal.

Penelitian dilakukan dengan menganalisis 72 kuesioner yang berisi pernyataan dari pemeriksa pajak diwilayah Jakarta Timur. Data penelitian dianalisis dengan teknik statistik deksriptif, uji kualitas data dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, uji regresi berganda yakni uji koefisien determinasi atau pengujian R^2 , uji statistik F serta uji t. Untuk menguji seluruh item digunakan program statistik SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Profesionalisme tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,
2. Kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,
3. Komitmen organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan
4. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Keterbatasan

1. Responden yang digunakan hanya 72 pemeriksa dari delapan KPP-Pratama yang berada di wilayah Jakarta Timur untuk pengambilan sampel yaitu KPP-Pratama Jakarta Pasar Rebo, KPP-Pratama Jakarta Kramat Jati, KPP-Pratama Jakarta Jatinegara, KPP-Pratama Jakarta Duren Sawit, KPP-Pratama Jakarta Matraman, KPP-Pratama Jakarta Pulogadung, KPP-Pratama Jakarta Cakung 1, KPP-Pratama Jakarta Cakung 2 sehingga hasilnya kurang dapat digeneralisasikan secara luas.
2. Data penelitian ini dihasilkan dari instrument yang mendasar pada persepsi jawaban responden. Hal ini akan menimbulkan bias, karena jawabannya terpengaruh dengan subjektivitas responden.

Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak jumlah responden dan tidak hanya berpusat pada wilayah Jakarta Timur yaitu KPP-Pratama Pasar Rebo, KPP-Pratama Jakarta Kramat Jati, KPP-Pratama Jakarta Jatinegara, KPP-Pratama Jakarta Duren Sawit, KPP-Pratama Jakarta Matraman, KPP-Pratama Jakarta Pulogadung, KPP-Pratama Jakarta Cakung 1, KPP-Pratama Jakarta Cakung 2, melainkan secara keseluruhan di wilayah Jakarta.
2. Peneliti selanjutnya bisa menggunakan ukuran lain yang lebih objektif seperti mengukur kepuasan kerja dengan besaran gaji.

Implikasi manajerial yang disarankan dalam penelitian ini ditunjukkan sebagai berikut:

1. Peningkatan gaji sesuai dengan beban pekerjaan yang dilakukan guna meningkatkan kinerja pemeriksa, menciptakan lingkungan yang kondusif dan nyaman antar karyawan dengan pimpinan atau dengan sesama karyawan, memberikan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan seperti alat kerja (komputer, *printer*, pendingin ruangan, dsb) atau fasilitas antar jemput guna mendukung pemeriksa dalam menjalankan tugas.
2. Pemberian bonus atau penghargaan kepada karyawan atas hasil yang diperoleh dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pemeriksa dan memotivasi agar pemeriksa melakukan pekerjaannya sesuai dengan *target* dan tujuan dari instansi.
3. Mempromosikan kenaikan jabatan atas hasil dari pencapaian tujuan yang dilakukan dapat memberikan dorongan agar pemeriksa lebih giat dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Amy (2009). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT KAI DOP 1 Jakarta, lampiran kuesioner. Universitas Indonesia.
- Agustina, Ika (2009). Faktor-Faktor Motivasi yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT Gaya Manunggal Kresitama. Universitas Gunadarma.
- Amilin dan Rosita Dewi, 2008. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role Stress sebagai Variabel *Moderating*. Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Analisa, Lucky Wulan. (2011). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada DISPERINDAG Kota Semarang). Universitas Diponegoro.

- Branita, SM. (2010). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan terhadap *Turnover* pada PT Intraco Adhitama di Surabaya. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Cahyani, Nur (2010). Analisis Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi: Pada Kantor Pajak di Wilayah Semarang). Thesis. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Cahyasumirat, Gunawan (2006). Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Internal Auditor, dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Internal Auditor PT.Bank BCA). Universitas Diponegoro.
- Daft, Richard L. 2009. Manajemen. Edisi 6. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Darmawati, Arum., Liana Nur Hidayati., dan Dyna Herlina S (2010). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Citizenship Behavior (Studi Pada Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi). Universitas Negeri Yogyakarta. Available at (www.google.com) diakses tanggal 27 Juli 2013.
- Durkin, Mark, 1999, *Employee Commitment in Retail Banking : Identifying and Exploring Marketing*, Vol 17.3 : 124-134. Available at (id.wikipedia.org/wiki/komitmen.organisasi) diakses tanggal 19 April 2013.
- Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti. 2008. Buku Pedoman Penulisan Skripsi Strata Satu (S1). Jakarta.
- Febrianty, Feny (2013). Persepsi Mahasiswa Akuntansi terhadap Faktor-Faktor yang Membedakan Pemilihan Karier Profesi Akuntan. Universitas Trisakti.
- Hasibuan, M (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Available at (<http://dedylondong.blogspot.com>) diakses tanggal : 18 April 2013.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2013. Susunan dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan.
- Indriantoro, Nur dan B Supomo. 1999. Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi dan Manajemen. Available at (www.google.com) diakses tanggal : 30 April 2013.
- Jakaria. 2008. Statistik Deskriptif. Edisi 2. Jakarta : Andrea Publisher.
- Kurniawan, Muhammad R. N., 2011. Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Demak). Universitas Diponegoro.
- Kusnandar (2009). Langkah Mudah Penelitian Tindakan Kelas sebagai Pengembangan Profesi Guru. Available at (www.google.com) diakses tanggal 09 April 2013.
- Margareth, Helga (2012). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Pada Divisi Network Management PT Indosat, Tbk). Universitas Bakrie.
- Newstrom and Davis, 2002. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. Available at (www.google.com) diakses tanggal : 30 April 2013.
- Nihaya, Rosida. (2011). Hubungan Tingkat Profesionalisme Kerja Dengan Kepuasan Kerja Guru Di Madrasah Tsanawiyah Arrisalah Gundik Slahung Ponorogo.
- Noe, R. A., et all, 2006, *Human Resources Management*, Mc Graw-Hill, New York, hal.436. Available at (<http://dedylondong.blogspot.com>) diakses tanggal : 18 April 2013.
- Putranti, Nurita (2008). Profesi, Profesional, Profesionalisme, Profesionalisasi dan Profesionalitas. Available at (www.google.com) diakses tanggal : 09 April 2013.
- Sekaran, Uma (2006). *Research Methods For Business*. 4th Edition. New York: John Wiley&Sons.
- Tranggono, Rahadyan Probo dan Andi Kartika (2008). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Profesional terhadap Kepuasan Kerja Auditor dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik Semarang). Universitas Stikubank Semarang.

- Unaiva, Dewi Marifah (2005). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pekerja Sosial di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. *Available at* (www.google.com) diakses tanggal 27 Juli 2013.
- Wahab, Rahmatullah Burhanuddin (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar.
- www.pajak.go.id